

УДК 338.48 (575.1)
JEL Classification: R11; R30

<https://doi.org/10.33619/2414-2948/73/33>

НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ МЕХАНИЗМОВ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ В УЗБЕКИСТАНЕ

©Жураева Н. К., Ph.D., Ферганский политехнический институт,
г. Фергана, Узбекистан, abdubehr@mail.ru

SOME ASPECTS OF IMPROVEMENT OF MANAGEMENT MECHANISMS OF HOUSING AND COMMUNAL SERVICES IN UZBEKISTAN

©Zhuraeva N., Ph.D., Fergana Polytechnic Institute, Fergana, Uzbekistan, abdubehr@mail.ru

Аннотация. Исследованы методические аспекты системы показателей оценки эффективности деятельности в сфере жилищно-коммунального хозяйства и ее результативность. Система показателей, классифицирована по группам. Усовершенствована методика определения интегрального показателя по этим группам. На основе значений интегрального показателя обоснована оценка состояния жилищно-коммунального хозяйства территории.

Abstract. The methodological aspects of the system of indicators for assessing the effectiveness of activities in the field of housing and communal services and its effectiveness have been investigated. The scorecard is classified into groups. The method for determining the integral indicator for these groups has been improved. Based on the values of the integral indicator, the assessment of the state of the housing and communal services in the territory is substantiated.

Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство, эффективность деятельности.

Keywords: housing and communal services, performance efficiency.

В развитых странах мира жилищно-коммунальное хозяйство рассматривается как один из ключевых факторов развития «человеческих ресурсов», а адекватное удовлетворение наиболее насущных потребностей обеспечивает полное проявление человеческих способностей и возможностей. Состояние развития жилищно-коммунального хозяйства представляет собой сектор, формирующий значительную часть ВВП страны, исходя из удовлетворения важнейших социальных потребностей общества и необходимостью потребления значительной части энергоресурсов национальной экономики, развитие данного сектора имеет большое значение на современном этапе развития общества.

Расширение жилищного фонда за счет стремительного роста мирового населения, с одной стороны, приводит к увеличению реального уровня потребительского спроса на жилищно-коммунальные услуги, с другой — к увеличению спроса на качественные услуги, в связи с этим, необходимо кардинально пересмотреть подходы к объему и качеству услуг жилищно-коммунального хозяйства. Это требует совершенствования организации и управления деятельностью в сфере жилищно-коммунального хозяйства в соответствии с существующими изменениями. На сегодняшний день жилищный фонд расширяется вместе с

ростом населения мира. В частности, жилищный фонд достиг в развитых странах, таких как, США в 2017 году составил 136,6 млн в Великобритании 23,9 млн в Германии 41,7 млн, во Франции 35,4 млн и в Канаде 133,7 млн на душу населения [1].

В результате того, что реформы в сфере жилищно-коммунального хозяйства в нашей стране отстают от других секторов и отраслей экономики, большинство потребителей по-прежнему рассматривают предприятия, работающие в отрасли, как государственное жилищное управление. Это восприятие пассивно влияет на их отношение и роли в использовании собственности. Представленные в Концепции развития страны до 2030 года и Стратегии действий по развитию на 2017–2021 годы задачи по переходу городов в систему «умный город» и «повышения уровня обеспечения населения жилищно-коммунальными услугами» показывают актуальность и необходимость глубоких структурных изменений в отрасли и внедрения эффективных механизмов управления в сфере жилищно-коммунального хозяйства [2].

В зарубежных странах были проведены научные исследования с целью повышения эффективности процесса управления в сфере жилищно-коммунального хозяйства. В исследовательской работе в определенной степени теоретически и методологически изучаются особенности развития жилищно-коммунального хозяйства, жилищного фонда и управления им, формирование рыночных отношений в отрасли, организация и моделирование процессов управления в жилищно-коммунальном хозяйстве. Вопросы управления предприятиями в сфере жилищно-коммунального хозяйства, совершенствование системы моделирования процессов управления предприятиями были исследованы учеными-экономистами стран. Некоторые вопросы по управлению в сфере недвижимости, управления качеством услуг в Узбекистане нашли отражение в трудах наших ученых [3].

В настоящее время в научных исследованиях изучаются особенности и тенденции развития жилищно-коммунального хозяйства в Узбекистане, а также рассматривается научное обоснование совершенствования механизмов управления предприятиями, использования моделей и механизмов, применяемых в развитых странах на основе определенных подходов, важно организовать деятельность непосредственного жилищно-коммунального хозяйства в виде эффективной системы и подчеркнуть важность теоретико-методологического изучения и развития механизмов управления в этой сфере.

Исследование значения жилищно-коммунального хозяйства в социально-экономической жизни общества позволяет выделить следующие две основные особенности отрасли [4]:

1. В экономическом отношении деятельность сектора жилищно-коммунального хозяйства является косвенным фактором, влияющим на воспроизводство рабочей силы, создание валового национального продукта и национального дохода, обеспечивающий экономический рост и повышение уровня экономического развития.

2. С социальной точки зрения услуги, предоставляемые сектором, рассматриваются как действенный фактор стабилизации благосостояния населения при внедрении рыночных отношений и дальнейшего повышения этого показателя, повышения качества жизни, полной реализации принципа социальной справедливости.

Услуги жилищно-коммунального хозяйства целесообразно классифицировать по их характеристикам и отличительным особенностям (Таблица). По мере развития рыночных отношений спектр услуг, оказываемых населению за счет привлечения частных предприятий в сфере жилищно-коммунального хозяйства, расширяется. В мировой практике существует тенденция разделения (коммерческое и некоммерческое), что является основанием для

сегментации рынка по общим признакам предоставляемых услуг. Низкая эластичность спроса на услуги, предлагаемые рынком жилищно-коммунальных услуг, требует структурного исследования рынка предлагаемых услуг. Рынок жилищно-коммунальных услуг предоставляет потребителям (населению) следующие две группы услуг (Рисунок 1).

Таблица

КЛАССИФИКАЦИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ [5]

<i>Отличительные особенности</i>	<i>Виды услуг</i>
В зависимости от характера предмета производства услуг и объекта потребления	Нематериальные (охрана, уборка и др.) услуги Материальные (ремонт общественных мест, санитарно –техническое оборудование, средства связи) услуги
По функциональности предоставляемых услуг	Персональные услуги (обслуживание дома, текущий ремонт и др.) Услуги по созданию новой продукции (строительство жилья по индивидуальным заказам населения и др.) Услуги по восстановлению потребительских свойств имеющейся продукции (жилье, ремонт бытовой техники) Интеллектуальные (рекламные, проектные и др.) услуги
По отношению к потреблению и экономии	Платные (когда потребители платят за услуги) услуги Бесплатные (за счет бюджетных средств) услуги
По форме потребления	Индивидуальные (бытовой ремонт и др.) услуги Коллективные услуги (водоснабжение, канализация, ремонт общественных мест и др.)
По уровню обеспечения сервиса	Стандартные услуги по социальному жилью (социальные-частные) Услуги по обеспечению комфортности проживания (общественно-частные) Высококачественные (для экономически обеспеченных потребителей) услуги

Устойчивое развитие отрасли невозможно обеспечить без обеспечения равноправного функционирования жилищно-коммунального хозяйства во всем регионе. Исходя из этой ситуации, на сегодняшний день актуален вопрос комплексной и объективной оценки предприятий отрасли и выявления ключевых проблем отрасли [6].

Устойчивое развитие отрасли невозможно обеспечить без обеспечения равноправного функционирования жилищно-коммунального хозяйства во всем регионе. Исходя из этой ситуации, на сегодняшний день актуален вопрос комплексной и объективной оценки предприятий отрасли и выявления ключевых проблем отрасли.

Для решения этой задачи необходимо разработать соответствующий методический инструментарий. На основе изучения теоретических и практических аспектов проблемы сформирована система показателей, полностью отражающая текущее состояние жилищно-коммунального хозяйства региона.

Приведение индикаторов к статусу интегрированных индикаторов осуществляется в следующей последовательности [7]:

На первом шаге определяется значение отдельных показателей (R_j) для каждой группы показателей:

$$R_j = \frac{\sum_{i=1}^n k_i}{n}$$

Здесь k_i — стандартизированный коэффициент; n — количество показателей в группе. На втором шаге рассчитывается интегрированный индикатор (R), показывающий состояние жилищно-коммунальных услуг в регионе:

$$R = \frac{R_1 + R_2 + R_3 + R_4}{4};$$

здесь: R_1 — обобщенный показатель по группе показателей, отражающий состояние жилищного фонда региона; R_2 — обобщенный показатель по группе показателей коммунального хозяйства (ресурсной обеспеченности) региона; R_3 — обобщенный показатель по группе показателей благоустройства территории; R_4 — обобщенный показатель по группе показателей финансовых процессов в жилищно-коммунальном хозяйстве региона.



Рисунок 1. Классификация услуг, оказываемых потребителям на рынке жилищно-коммунальных услуг [4]

На третьем этапе выделяется группа территорий с общими жилищно-коммунальными проблемами. Предел вероятности значения интегрального показателя лежит в диапазоне от 0 до 1. Рекомендуется объединить области с показателем в этом диапазоне в 4 группы в зависимости от значения показателя. При изучении факторов, влияющих на деятельность предприятий в сфере жилищно-коммунального хозяйства, и процесс управления качеством предоставляемых услуг, важно разделить эти факторы на отдельные типы в соответствии с процессом их воздействия. В зависимости от процесса воздействия на факторы их целесообразно разделить на 3 типа: факторы, влияющие на эффективность предприятий отрасли, факторы, влияющие на развитие системы управления жилищно-коммунальными услугами, и факторы, влияющие на управление качеством услуг. Факторы, влияющие на управление качеством предоставляемых услуг, влияют на процесс управления качеством услуг с использованием системы оценки качества предоставляемых услуг на основе информационной прозрачности, обратной связи между потребителями и поставщиками услуг.

Для оценки влияния факторов на развитие сектора жилищно-коммунального хозяйства был проведен SWOT-анализ, позволивший выявить сильные и слабые стороны процесса, возможности и риски для развития сферы жилищно-коммунального хозяйства. Каждая группа факторов напрямую влияет на развитие ситуации на рынке ЖКХ и определяют изменения пропорционально ее названию. Обобщенный показатель качества жилищно-коммунальных услуг в регионах состоит из набора показателей качества по следующим шести направлениям: показатели качества коммунальных (ресурсообеспеченных) услуг, показатели качества жилищных услуг, показатели качества бытовых услуг, показатели качества организационно-экономических процессов, информация показатели качества процесса, качественные показатели социально-психологической удовлетворенности. Обобщенный показатель качества жилищно-коммунальных услуг региона определяется по следующей формуле:

$$Q_0 = \sum_{i=1}^n K_i \cdot Q_i$$

Здесь значение показателя Q_0 качества по 10-балльной шкале; K_i - значение весового коэффициента показателя. В ходе проведения диссертационного исследования было проведено анкетирование 120 потребителей (75 женщин, 45 мужчин) на отборочной основе в 60 многоквартирных домах в трех городах республики (Фергана, Андижан и Самарканд). В результате обработки и анализа результатов опроса были определены весовые коэффициенты качества каждого вида услуг, и на основе наблюдаемых процессов определен региональный обобщенный показатель качества жилищно-коммунальных услуг в многоквартирных домах Ферганы, Андижана и Самарканда:

$$Q_0 = 0,39Q_1 + 0,27Q_2 + 0,18Q_3 + 0,11Q_4 + 0,01Q_5 + 0,04Q_6$$

При определении риска в жилищно-коммунальном хозяйстве важно учитывать неопределенность, связанную со стоимостью содержания жилищного фонда или вероятностью неблагоприятных последствий для предприятий и конечных пользователей жилищно-коммунальных услуг, связанных с деятельностью по содержанию жилья.

В жилищно-коммунальном хозяйстве существует два типа управления рисками:

1. Экзогенные риски — риски, не регулируемые участниками управления жилищно-коммунальным хозяйством.
2. Эндогенные риски — это риски, которые могут быть оптимизированы или затронуты жилищно-коммунальными услугами.

Предлагаемые направления управления рисками могут быть сокращены за счет реализации следующих мер:

1. Свести к минимуму негативное влияние отдельных рисков на результаты оказания жилищно-коммунальных услуг.
2. Формирование эффективной структуры страхования рисков при оказании жилищно-коммунальных услуг.

Мероприятия по указанным направлениям улучшат контроль качества оказания услуг, реализацию стратегий, классификации и регулирования рисков в деятельности сферы жилищно-коммунального хозяйства. На сегодняшний день механизм государственно-частного партнерства оценивается как инструмент повышения уровня инвестиций в систему, эффективности национальной инновационной системы, стимулирующий персонал, материально-техническое обеспечение, финансовые возможности сферы жилищно-коммунального хозяйства.

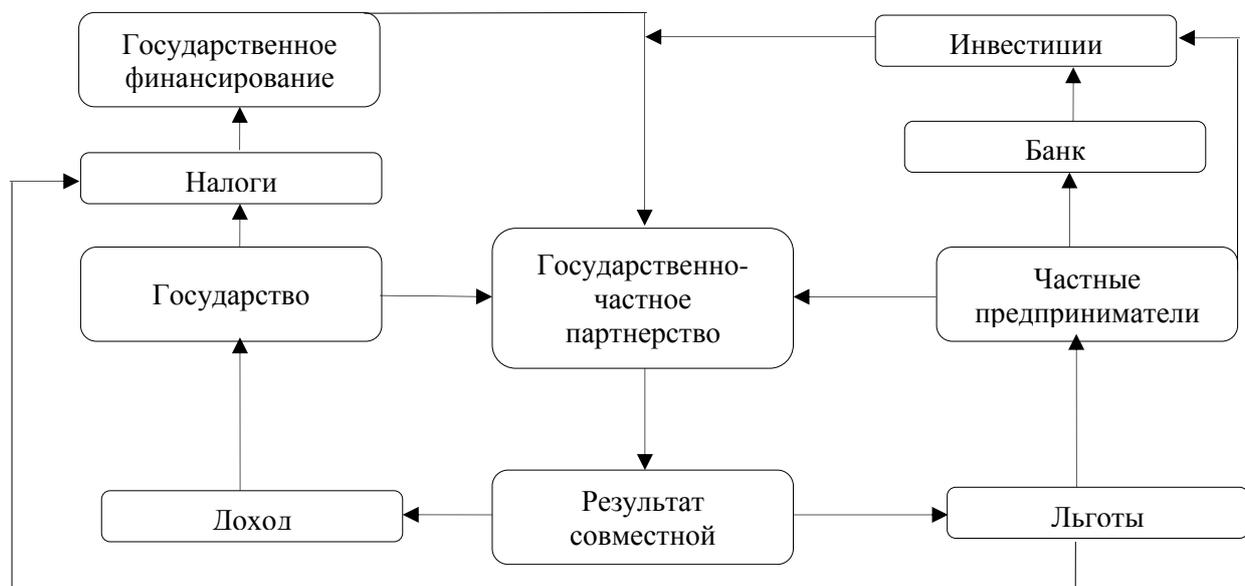


Рисунок 2. Механизм государственно-частного партнерства в сфере жилищно-коммунального хозяйства [5]

Предлагаемый «локальный кластер жилищно-коммунального хозяйства» - это система, созданная на принципах государственно-частного партнерства, которое является ядром кластера с учетом потребления услуг и естественной монополии в производстве, распределении коммунальных услуг, основанная на предоставлении ресурсов и услуг потребителям на основе существующего спроса со стороны кластерных систем поставки, поставщиков услуг и подрядчиков. «Местный кластер жилищно-коммунального хозяйства» предназначен для удовлетворения всех потребностей потребителей, проживающих в определенных регионах. Для обеспечения правильной организации этих взаимоотношений в исследовании разработана модель создания «местного жилищно-коммунального кластера» на основе государственно-частного партнерства в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Основное различие между «местным жилищно-коммунальным кластером» и существующей частной жилищной компанией, которая сегодня управляет многоквартирными домами, заключается в том, что компания внедряет более глубокие рыночные отношения, поскольку небольшой частный оператор обеспечивает основные коммунальные услуги (электричество, теплоэнергия, природный газ и питьевая вода) по оптовым ценам от поставщиков, т.е. по действующим тарифам на коммунальные услуги.



Рисунок 3. Модель организации «местного жилищно-коммунального кластера» на основе механизма государственно-частного партнерства в ЖКХ [5]

Несомненно, строительство необходимой сети и оборудования, устройств и сооружений в этом процессе будет для предприятия относительно дорогостоящим с финансовой точки зрения, а строительство этих объектов потребует больших финансовых ресурсов. Именно в этом процессе механизм государственно-частного партнерства предоставляет возможность определения некоторых финансовых ресурсов, необходимые для финансирования и развития этого процесса. (Рисунок 3).

Предлагаемая модель наглядно показывает систему внутренних и внешних связей внутри кластера, прямые и обратные отношения каждого участника с другими системами и предприятиями в рамках кластера, а также правовую основу каждого процесса (законы, постановления, стандарты или контракты).

Организация деятельности предприятий, организаций и учреждений внутри этого кластера требует правильной организации необходимых связей и формирования системы отношений между участниками и потребителями внутри кластера.

Выводы

Основываясь на изучении мирового опыта в развитии жилищно-коммунального хозяйства, необходимо провести реформы по следующим направлениям с учетом развития рыночных отношений и национальных особенностей:

1. Создание условий для углубления рыночных отношений в сфере жилищно-коммунального хозяйства на основе снижения уровня естественных монополий и повсеместного внедрения государственно-частного партнерства.

2. Разработка единой системы тарифов на услуги ЖКХ в отрасли, а также установление целевых тарифных планов на среднесрочную и долгосрочную перспективу.

3. Внедрение эффективных механизмов управления на предприятиях жилищно-коммунального хозяйства.

4. Снижение уровня коррупции и экономических правонарушений в отрасли на основе повышения приоритета действующих правовых норм.

5. Повышение интенсивности деятельности в сфере ЖКХ за счет обеспечения связи с потребителями и поставщиками с помощью информационных технологий.

Осуществление структурных изменений в системе жилищно-коммунального хозяйства, апробированных в мире на основе эффективных механизмов управления, с учетом имеющихся возможностей, национального менталитета, природно-климатических условий населенных пунктов и потребностей населения этих территорий. позволяет формированию и развитию эффективных структурных изменений в Республике.

Список литературы:

1. Ханкелдиева Г. Ш. Перспективы развития электроэнергетической отрасли Республики Узбекистан в условиях модернизации экономических отношений // Бюллетень науки и практики. 2017. №12 (25). С. 293-299.

2. Руткаускас Т. К. Формирование и развитие рыночных отношений в жилищно-коммунальном хозяйстве: теория, методология и практика: Автореф. ... д-ра экон. наук. Екатеринбург. 2006.

3. Жураева Н. К. Совершенствование организационно-экономического механизма управления сферой жилищно-коммунального хозяйства: Автореф. ... канд. экон. наук. Т., 2021.

4. Asrakulov A. S. Multi-Factor Modeling And Forecasting Of Employment Indicators In The National Labor Market Of Uzbekistan // The American Journal of Management and Economics Innovations. 2020. №2(12). P. 27-47ю

5. Мирзаев А. Т. Совершенствование интегральной оценки механизма рекреационно-туристических объектов // Бюллетень науки и практики. 2019. Т. 5. №2. С. 127-134. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/39/17>

6. Жураева Н. К. Актуальные направления управления системой жилищно-коммунального хозяйства в Узбекистане. Наука сегодня: задачи и пути их решения: материалы, 2020. 64.

7. Абдуллаева Б. Ю., Жураева Н. Основные причины формирования теневой экономики в предприятиях малого бизнеса // Апробация. 2019. №4. С. 68-71.

8. Жураева Н. Оценка влияния внешней среды на промышленные предприятия // Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов. 2016. №8. С. 5-7.

9. Жураева Н. К. Уй-жой коммунал хизматлари соҳаси фаолиятини бошқариш механизмларини такомиллаштириш // Хоразм Маъмур академияси ахборотномаси. 2021. №6. С. 152-160.

10. Жураева Н. К. Improvement of mechanisms of management of activities of housholding and communal services enterprises // EPRA International Journal of Research & Development. 2020. №5/9. С. 97-102.

11. Жураева Н. К. Теоретические вопросы управления системой жилищно-коммунального хозяйства // IX Global science and innovations 2020: Central Asia. 2020.

12. Мирзаев А. Т. Совершенствование системы электронного бронирования как часть цифрования управленческой деятельности туристско-рекреационных предприятий // Бюллетень науки и практики. 2020. Т. 6. №8. С. 165-172. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/57/14>

13. Ханкелдиева Г. Ш. Особенности корпоративного управления в акционерных обществах с государственным участием // Бюллетень науки и практики. 2017. №11 (24). С. 357-363.

14. Асракулов А. С. Неформальная занятость и анализ факторов, влияющих на неформальную занятость в Узбекистане // Региональная экономика: теория и практика. 2019. №12 (464). С. 2328–233.

15. Жураева Н. К. К Проблемам совершенствования экономических моделей управления предприятием // Материалы международной научно-практической конференции, г. Вологда, 31 августа 2021 г. Вологда: Маркер, 2021. 12 с.

References:

1. Honkeldiyeva G. (2017). Prospects for the development of electric power industry of the Republic of Uzbekistan in the conditions of modernization of economic relations. *Bulletin of Science and Practice*, (12), 293-299. (in Russian).

2. Rutkauskas, T. K. (2006). Formirovanie i razvitie rynochnykh otnoshenii v zhilishchno-kommunal'nom khozyaistve: teoriya, metodologiya i praktika: Avtoref. ... d-ra ekon. nauk. Ekaterinburg. (in Russian).

3. Zhuraeva, N. K. (2021). Sovershenstvovanie organizatsionno-ekonomicheskogo mekhanizma upravleniya sferoi zhilishchno-kommunal'nogo khozyaistva: Avtoref. ... kand. ekon. nauk. Tashkent.

4. Asrakulov, A. S. (2020). Multi-Factor Modeling And Forecasting Of Employment Indicators In The National Labor Market Of Uzbekistan. *The American Journal of Management and Economics Innovations*, (2(12)), 27-47. (in Russian).
5. Mirzaev, A. (2019). Perfection of the integral evaluation of the mechanism of recreational and tourist objects. *Bulletin of Science and Practice*, 5(2), 127-134. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/39/17>
6. Zhuraeva, N. K. (2020). Aktual'nye napravleniya upravleniya sistemoi zhilishchno-kommunal'nogo khozyaistva v Uzbekistane. *Nauka segodnya: zadachi i puti ikh resheniya: materialy*, 64.
7. Abdullaeva, B. Yu., & Zhuraeva, N. (2019). Osnovnye prichiny formirovaniya tenevoi ekonomiki v predpriyatiyakh malogo biznesa. *Aprobatsiya*, (4), 68-71. (in Russian).
8. Zhuraeva, N. (2016). Otsenka vliyaniya vneshnei sredy na promyshlennye predpriyatiya. *Zhurnal nauchnykh publikatsii aspirantov i doktorantov*, (8), 5-7.
9. Zhuraeva, N. K. (2021). Ui-zhoi kommunal khizmatlari soxasi faoliyatini boshkarish mexanizmlarini takomillashtirish. *Khorazm Ma"mun akademiyasi akhborotnomasi*, (6), 152-160.
10. Zhuraeva, N. K. (2020). Improvement of mechanisms of management of activities of householding and communal services enterprises. *EPRA International Journal of Research & Development*, (5/9), 97-102.
11. Zhuraeva, N. K. (2020). Teoreticheskie voprosy upravleniya sistemoi zhilishchno-kommunal'nogo khozyaistva. In *IX Global science and innovations Central Asia*.
12. Mirzaev, A. (2020). Improving the Electronic Booking System as a Part of Digitization of Management Activities of Recreational Enterprises. *Bulletin of Science and Practice*, 6(8), 165-172. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/57/14>
13. Honkeldiyeva, G. (2017). Features corporate governance in joint stock companies with state participation. *Bulletin of Science and Practice*, (11), 357-363. (in Russian).
14. Asrakulov, A. S. (2019). Neformal'naya zanyatost' i analiz faktorov, vliyayushchikh na neformal'nuyu zanyatost' v Uzbekistane. *Regional'naya ekonomika: teoriya i praktika*, (12 (464)), 2328–233.
15. Zhuraeva, N. K. (2021). K problemam sovershenstvovaniya ekonomicheskikh modelei upravleniya predpriyatiem. In *Materialy mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii, g. Vologda, 31 avgusta 2021 g. Vologda: Marker*, 12. (in Russian).

Работа поступила
в редакцию 11.11.2021 г.

Принята к публикации
17.11.2021 г.

Ссылка для цитирования:

Жураева Н. К. Некоторые аспекты совершенствования управленческих механизмов жилищно-коммунальных услуг в Узбекистане // Бюллетень науки и практики. 2021. Т. 7. №12. С. 246-255. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/73/33>

Cite as (APA):

Zhuraeva, N. (2021). Some Aspects of Improvement of Management Mechanisms of Housing and Communal Services in Uzbekistan. *Bulletin of Science and Practice*, 7(12), 246-255. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/73/33>